

**PS12828 - WWW.VOLTURACONTRATTO.COM DI ELITE MEDIA APPLICATIONS S.L.**  
*Allegato al provvedimento n. 31580*

Milano, 27 febbraio 2025

Pec: protocollo.agcm@pec.agcm.it

Spett.le  
**Autorità Garante della Concorrenza e del  
Mercato**  
Piazza G. Verdi, 6/a  
00198 Roma

c.a.  
**Dott.ssa Paola Roberta Sfasciotti**  
**Dott. Alessandro Coni**

Dipartimento per la Tutela del  
Consumatore 1 Direzione Trasporti,  
Energia e Ambiente

**Oggetto** ELITE MEDIA APPLICATION S.L. | Procedimento AGCM PS12828 | Presentazione  
Impegni ai sensi dell'articolo 10 della Delibera AGCM 5 novembre 2024, n. 31356:  
REGOLAMENTO SULLE PROCEDURE ISTRUTTORIE NELLE MATERIE DI TUTELA DEL  
CONSUMATORE E PUBBLICITÀ INGANNEVOLE E COMPARATIVA (G.U. del 18  
novembre 2024, n. 270, in vigore dal 19 novembre 2024)

Gentile dottoressa, Egregio dottore,

si allega formulario per la presentazione degli impegni di cui in oggetto

#### FORMULARIO

#### 1. NUMERO DEL PROCEDIMENTO, DATA DI RECEZIONE DELL'AVVIO DEL PROCEDIMENTO DA PARTE DEL PROFESSIONISTA

1.1 Il numero del procedimento è PS12828, della durata di 240 giorni oltre proroghe, in quanto rivolto ad un professionista estero.



1.2. Il Provvedimento di Avvio (“**Avvio**”) è stato notificato da codesta Autorità ad Elite Media Applications S.L. (“**Elite**” o il “**Professionista**”) in data 17 luglio 2024, società che detiene il sito internet Voltura Contratto.com, con sede in Barcellona, Spagna.

1.3. Al fine di dimostrare il vivo interesse di Elite a collaborare con codesta Autorità ed addivenire ad una soluzione condivisa con riferimento alle contestazioni mosse da codesti Uffici, Elite ha depositato una versione preliminare degli impegni in data 30 agosto 2024 nei termini di legge, con espressa riserva di integrarli/modificarli/ritirarli/meglio sostanziarli e proporre di nuovi e differenti anche alla luce delle interlocuzioni con l'Autorità che si sono svolte in particolare in data 25 settembre 2024 e poi in data 26 novembre 2024, nel corso di apposite audizioni.

In data odierna il Professionista deposita quindi una versione ulteriormente aggiornata e più completa dei propri impegni che confida possa fare venire meno ogni preoccupazione di codesta Autorità. Elite resta comunque a disposizione degli Uffici, al fine di poter eventualmente migliorare l'impianto rimediato proposto.

## **2. PROFESSIONISTA CHE PRESENTA IMPEGNI**

2.1 Elite Media Applications S.L. con sede in Via Josep Tarradellas 38, 08029 Barcellona, Spagna, con P.IVA B67444869 e iscritta nel Registro Commerciale di BARCELONA, nel Tomo 46951, Pagina 138, Foglio B-536209, Iscrizione 1.

## **3. PUBBLICITA' o PRATICA COMMERCIALE OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO**

3.1. Con l'Avvio vengono contestate ad Elite alcune asserite violazioni inerenti alle informazioni veicolate ai consumatori ed altresì alle prestazioni effettuate per il tramite del sito web di proprietà del Professionista volturacontratto.com.

Nell'Avvio è riportato che, le denunce pervenute agli Uffici evidenzerebbero che i *claim* e le informazioni veicolate dal Professionista attraverso il sito Web:

- indurrebbero a ritenere esistente un rapporto fra Elite e le Società che gestiscono le utenze di cui si richiede la voltura;
- indicherebbero “l'offerta di un servizio di assistenza per effettuare la voltura *online a titolo oneroso, che in realtà non sarebbe stato svolto dal Professionista nei termini prospettati.*”

In particolare alcuni segnalanti avrebbero “*evidenziato di essersi rivolti al sito web ritenendolo un canale ufficiale associato al gestore della propria utenza ma di avere successivamente appreso da quest'ultimo l'assenza di alcun collegamento con Elite inoltre i segnalanti evidenziano che a seguito di compilazione della richiesta di voltura tramite il sito web, la società non invierebbe aggiornamenti sull'avanzamento della*

*pratica d'altro canto gli utenti prenderebbero soltanto a seguito di richiesta rivolta al fornitore dell'utenza che fornitore non ha mai ricevuto alcuna richiesta di modifica contrattuale.”*

Ulteriore condotta contestata nell'Avvio è quella per cui *“in fase di esecuzione del servizio il Professionista si opporrebbe alle richieste di recesso e/o rimborso provenienti dai clienti”* eccependone:

- La tardività, in quanto asseritamente pervenute dopo l'esecuzione dell'incarico, che Elite fa coincidere con il mero instradamento della richiesta di voltura;
- Carenze di forma, perché prive di firma autografa

Infine, l'Autorità contesta altresì che nelle condizioni generali di contratto disponibili sul sito web del Professionista, sarebbe prevista la giurisdizione esclusiva su ogni controversia del Tribunale di Barcellona.

#### **4. CONTENUTO TESTUALE DEGLI IMPEGNI PROPOSTI ED EVENTUALE PERIODO DI VALIDITÀ IN RELAZIONE AI SINGOLI PROFILI OGGETTO DELLA COMUNICAZIONE DI AVVIO DEL PROCEDIMENTO**

##### **4.1 Sull'asserito collegamento con le società che gestiscono le utenze**

Codesti Uffici contestano nell'Avvio che:

*“i claim e le informazioni veicolate dal Professionista attraverso il sito Web “indurrebbero a ritenere esistente un rapporto fra Elite e le Società che gestiscono le utenze di cui si richiede la voltura” ed in particolare che i segnalanti avrebbero “evidenziato di essersi rivolti al sito web ritenendolo un canale ufficiale associato al gestore della propria utenza ma di avere successivamente appreso da quest'ultimo l'assenza di alcun collegamento con Elite”.*

##### **4.2 Impegno 1: Elite si impegna a:**

- a) eliminare tutti gli eventuali *claim* e le informazioni presenti sul sito internet [voluturacontratto.com](http://voluturacontratto.com) che facciano presumere che vi sia un rapporto contrattuale tra Elite e le società che gestiscono le utenze;
- b) Elite si impegna a porre in essere le modifiche al proprio sito internet nel termine di 60 giorni dall'approvazione dei presenti impegni, da parte del Collegio dell'Autorità ed ad inviare contestualmente un apposito memorandum di ottemperanza a comprova delle modifiche effettuate all'Autorità;
- c) Elite ha in ogni caso già pubblicato sulla pagina iniziale del proprio sito internet (c.d. landing page) un banner di colore rosso che informa il consumatore finale sul fatto che Voltura Contratto non è affiliata ad alcuna azienda erogatrice dei servizi di luce / acqua e gas:

**Aviso Legale**

**Voltura contratto è una piattaforma indipendente specializzata nel semplificare il processo di cambio di titolarità delle forniture di luce acqua e gas. Il nostro obiettivo è snellire i processi che, sebbene possano essere svolti gratuitamente in modo individuale, sono spesso complicati e lunghi per molte persone. Non intratteniamo rapporti contrattuali con le aziende che forniscono i servizi di luce acqua e gas; al contrario, offriamo la nostra esperienza per fornire comodità agli utenti che cercano facilità e supporto specializzato. Voltura Contratto non intrattiene alcun rapporto commerciale con SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE, siamo fornitori di servizi del tutto indipendenti rispetto alle società che forniscono i servizi di luce acqua e gas. La nostra è una mera obbligazione di mezzi e non di risultato, volta ad instradare le richieste di voltura alle società che forniscono i servizi di luce acqua e gas.**

4.3 **Impegno 2:** Elite si impegna:

a) non utilizzare in modo ingannevole i loghi e i marchi figurativi delle società energetiche attive nei mercati del gas/elettricità/acqua su volturacontratto.com. A tale fine Elite propone che la pagina iniziale del sito (i.e. landing page) a cui accede il consumatore finale, mostri un'ampia selezione di loghi e marchi figurativi (con dimensioni ridotte) delle società energetiche.

b) Elite ha già implementato questo impegno come può desumersi dallo screenshot che segue. Nella landing page del sito internet di Elite infatti "scorrono" i marchi delle principali società energetiche attive nei mercati del gas/elettricità/acqua:



4.4 **Sull'asserita obbligazione di risultato e non di mezzi**

Codesti Uffici contestano inoltre che i claim e le informazioni veicolate dal Professionista attraverso il sito Web indicherebbero l'offerta di un servizio di assistenza a titolo oneroso per effettuare la voltura online, che in realtà non sarebbe stato svolto dal Professionista nei termini prospettati.

In particolare, ad avviso degli Uffici la condotta in violazione della normativa consumeristica sarebbe tale per cui in *“seguito [alla] compilazione della richiesta di voltura tramite il sito web la società non invierebbe aggiornamenti sull'avanzamento della pratica d'altro canto gli utenti prenderebbero soltanto a seguito di richiesta rivolta al fornitore dell'utenza che fornitore non ha mai ricevuto alcuna richiesta di modifica contrattuale.”*

4.5 **Impegno 3:** Elite si impegna a:

- a) eliminare tutti i claim e le informazioni presenti sul sito internet che facciano presumere le proprie obbligazioni siano di risultato e non di mezzi;
- b) Elite si impegna a porre in essere le modifiche al proprio sito internet nel termine di 60 giorni dall'approvazione dei presenti impegni, da parte del Collegio dell'Autorità ed ad inviare contestualmente un apposito memorandum di ottemperanza a comprova delle modifiche effettuate all'Autorità.

4.6 **Impegno 4:** Elite si impegna a:

- a) pubblicare sul proprio sito un banner di colore rosso contenente una informativa per i consumatori che accedono al sito, al fine di evitare ogni fraintendimento con riferimento al proprio ruolo ed ai servizi offerti evidenziando che l'obbligazione di Elite è una obbligazione di mezzi.
- b) Elite ha peraltro già implementato detto impegno predisponendo un banner rosso sulla landing page del proprio sito internet che informa il consumatore finale sul fatto che Voltura Contratto si assume esclusivamente una obbligazione di mezzi:

**Aviso Legale**

**Voltura contratto è una piattaforma indipendente specializzata nel semplificare il processo di cambio di titolarità delle forniture di luce acqua e gas. Il nostro obiettivo è snellire i processi che, sebbene possano essere svolti gratuitamente in modo individuale, sono spesso complicati e lunghi per molte persone. Non intratteniamo rapporti contrattuali con le aziende che forniscono i servizi di luce acqua e gas; al contrario, offriamo la nostra esperienza per fornire comodità agli utenti che cercano facilità e supporto specializzato. Voltura Contratto non intrattiene alcun rapporto commerciale con SERVIZIO ELETTRICO NAZIONALE, siamo fornitori di servizi del tutto indipendenti rispetto alle società che forniscono i servizi di luce acqua e gas. La nostra è una mera obbligazione di mezzi e non di risultato, volta ad instradare le richieste di voltura alle società che forniscono i servizi di luce acqua e gas.**

**4.7 Sul Recesso e la Risoluzione**

Ulteriore condotta contestata nell'Avvio è quella per cui *"in fase di esecuzione del servizio il Professionista si opporrebbe alle richieste di recesso e/o rimborso provenienti dai clienti eccependone"*:

- La tardività, in quanto asseritamente pervenute dopo l'esecuzione dell'incarico, che Elite fa coincidere con il mero instradamento della richiesta di voltura;
- Carenze di forma, perché prive di firma autografa.

4.8 **Impegno 5:** Elite si impegna a:

a) a predisporre una dettagliata informativa negli articoli 4 e 13 delle Condizioni Generali, relativa al diritto di recesso così come previsto dagli articoli 52 e ss. del Codice del Consumo.

In particolare, verrà chiarito che:

- per Servizio offerto ci si riferisce *“al servizio di intermediazione tra l’Utente, il Beneficiario e la Società Fornitrice, offerto da VOLTURACONTRATTO, per realizzare la richiesta di Cambio di Titorità del Contratto di Fornitura, **fermo restando che, inviata la richiesta alla Società Fornitrice, il servizio è considerato pienamente eseguito.** VOLTURACONTRATTO non garantisce all’Utente il risultato della procedura di Cambio di Titorità del Contratto di Fornitura, poiché questo dipende esclusivamente dalla Società Fornitrice.”*

- che pertanto il diritto di recesso di cui agli articoli da 52 e ss. del Codice del Consumo per i contratti a distanza è nel caso di specie (servizio a pagamento) escluso, in seguito al mero instradamento della richiesta di voltura da parte di Elite alle aziende che gestiscono le utility, in quanto quest’ultimo è un servizio che si caratterizza quale obbligazione di mezzo e si considera eseguito con l’invio della richiesta alla Società Fornitrice.

b) a non richiedere la firma autografa nei casi di richieste di recesso o risoluzione da parte di consumatori finali ma ad utilizzare le medesime modalità già utilizzate in fase di sottoscrizione del contratto;

c) Elite si impegna a porre in essere le condotte di cui ai punti a) e b) nel termine di 60 giorni dall’approvazione dei presenti impegni, da parte del Collegio dell’Autorità ed ad inviare contestualmente un apposito memorandum di ottemperanza a comprova delle modifiche effettuate;

#### 4.9 Impegno 6: Elite si impegna altresì a:

a) prevedere un’apposita accettazione del contenuto degli articoli 4 e 13 delle proprie condizioni Generali di Contratto da parte del consumatore finale alla sottoscrizione del contratto:

**Consenso (Obbligatorio)**

I dati forniti per il processo di voltura verranno elaborati da ELITE MEDIA APPLICATIONS SL. Puoi esercitare i diritti del GDPR in qualsiasi momento. Controlla la nostra Informativa sulla privacy.

- Autorizzo VolturaContratto.com a inviare la richiesta di voltura del contratto di fornitura per mio conto alla Società Fornitrice ed accetto espressamente i Termini e Condizioni Generali oltre alla Informativa sulla Privacy.

**Diritto di Recesso (Obbligatorio)**

- Ho compreso che il servizio fornito da VolturaContratto.com si considera pienamente eseguito con l'invio della richiesta di voltura alla Società Fornitrice e che pertanto il diritto di recesso di cui agli articoli da 52 e ss. del Codice del Consumo per i contratti a distanza è nel caso di specie (servizio a pagamento) escluso, in seguito al mero instradamento della richiesta di voltura da parte di Elite alle aziende che gestiscono le utility.

b) fornire le richiamate informazioni ai consumatori anche quando acquistano i servizi offerti da Elite, inviando contestualmente all'avvenuto pagamento il seguente testo tramite apposita email:

*“Ciao XXX,*

*La tua richiesta di voltura contratto è stata ricevuta con successo, entro 72 ore lavorative sarà instradata.*

*Puoi trovare il numero di tracking della tua richiesta nell’oggetto di questa email.*

*Ti ricordiamo che VolturaContratto.com offre un servizio di intermediazione tra l’Utente, il Beneficiario e la Società Fornitrice, volto a permettere la richiesta di Cambio di Titorità del Contratto di Fornitura, **fermo restando che, inviata la richiesta alla Società Fornitrice, il servizio è considerato pienamente eseguito.** VOLTURACONTRATTO non garantisce all’Utente il risultato della procedura di Cambio di Titorità del Contratto di Fornitura, poiché questo dipende esclusivamente dalla Società Fornitrice.”*

*Pertanto il diritto di recesso di cui agli articoli da 52 e ss. del Codice del Consumo per i contratti a distanza è nel caso di specie (servizio a pagamento) escluso, in seguito al mero instradamento della richiesta di voltura da parte di VolturaContratto.com alle aziende che gestiscono le utility, in quanto quest’ultimo è un servizio che si caratterizza quale obbligazione di mezzo e si considera eseguito con l’invio della richiesta alla Società Fornitrice.*

*Siamo a tua disposizione per qualsiasi dubbio o domanda.*

*In allegato troverai una copia del form presentato e la ricevuta di pagamento della tua pratica.*

*Grazie,*

*Il Team di Supporto*

*VolturaContratto*

*Numero di riferimento della procedura: XXXX”*

c) entro lo scadere delle 72 ore dall'acquisto del servizio, il Professionista invierà una seconda e diversa email al consumatore finale confermando che la richiesta di voltura è stata instradata e che pertanto a partire da quel momento il diritto di recesso di cui agli articoli 52 e ss. è venuto definitivamente meno.

#### **4.10 Sulla giurisdizione del Tribunale di Barcellona**

Infine l’Autorità contesta altresì che nelle condizioni generali di contratto disponibili sul sito web del Professionista, sarebbe prevista la giurisdizione esclusiva su ogni controversia del Tribunale di Barcellona.

#### **4.11 Impegno 7:** Elite si impegna a:

a) a meglio redigere l’articolo 14 delle proprie Condizioni Generali – che già prevede l’applicabilità della giurisdizione del Tribunale di residenza dei consumatori – affinché non possa crearsi alcun fraintendimento sul punto.

In particolare, nella clausola 14 sarà previsto che:

"Nel caso in cui l'Utente sia un CONSUMATORE, così come previsto 3 dal D.LGS 206/2005 Codice del Consumo e quindi: *"la persona fisica che agisce per scopi estranei all'attività imprenditoriale, commerciale, artigianale o professionale eventualmente svolta"* il foro competente ai sensi e per gli effetti dell'articolo 66 bis del Codice del Consumo è quella del luogo di residenza o domicilio del consumatore.

b) Elite si impegna a porre in essere le modifiche al proprio sito internet nel termine di 60 giorni dall’approvazione dei presenti impegni, da parte del Collegio dell’Autorità ed ad inviare contestualmente un apposito memorandum di ottemperanza a comprova delle modifiche effettuate all’Autorità.

#### **4.12 Ulteriori impegni di Elite**

Alla luce delle contestazioni riportate nel procedimento di Avvio ed inerenti sia ai profili informativi che ai profili prestazionali, Elite propone alcuni ulteriori impegni.

#### **4.13 Impegno 8:** Elite si impegna a:

a) adottare un Programma di Compliance in ambito consumeristico prendendo a modello quanto riportato (in ambito antitrust) nelle Linee Guida sulla Compliance Antitrust adottate in data 25 settembre 2018 da codesta Autorità.

Il programma di compliance avverrà con le seguenti fasi:

- Fase A Risk Assesment: Identificazione e valutazione dei possibili rischi consumeristici;
- Fase B Gap Analysis ed Action Plan: Valutazione degli strumenti di mitigazione dei rischi attualmente in essere/da attuare;
- Fase C Manuale/Policy/Procedure: Revisione/integrazione degli strumenti di mitigazione dei rischi attualmente in essere;
- Fase D Formazione: Organizzazione di corsi formativi ad hoc
- Fase E Supporto Continuativo e Monitoraggio.

Le attività che si porranno in essere saranno le seguenti:

Fasi e attività
<p><b>Fase A: Risk assessment</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analisi normativa e giurisprudenziale inerente al mercato in cui opera Elite</li> <li>• Identificazione e valutazione dei possibili rischi anti consumeristici (i.e. interviste con figure apicali/dipendenti che operano nelle business <u>unit</u> più a rischio)</li> </ul>
<p><b>Fase B: Gap Analysis &amp; Action Plan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Red Flag report contenente le risultanze delle interviste e dei principali profili su cui intervenire</li> <li>• Verifica degli strumenti di mitigazione dei rischi attualmente in essere/da attuare e della loro potenziale efficacia</li> </ul>
<p><b>Fase C: Manuale/Policy/Procedure</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Predisposizione del Manuale di Compliance Specifico</li> <li>• Saranno ragionevolmente redatte le seguenti policy: i) Linee Guida su cosa fare e non fare; ii) Linee Guida sulla predisposizione delle informative tramite il sito internet; iii) Linee Guida Reporting e Whistleblowing; iv) Redazione sistema di incentivi (misure disciplinari e incentivi funzionali); v) Nomina Referente Compliance</li> </ul>
<p><b>Fase D: Formazione</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Predisposizione del materiale didattico</li> <li>• Organizzazione di eventi formativi ad hoc (circa ½ giornata per sessione formativa)</li> </ul>
<p><b>Fase E: Supporto continuativo</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Si immaginano un totale di 2 interviste con figure apicali per la valutare la fattiva implementazione del programma</li> </ul>

Nell'arco di 60 giorni dall'accettazione dei presenti impegni il Professionista depositerà una relazione di ottemperanza che comprovi che il Programma di Compliance è stato realizzato, così come anche la formazione ad esso collegata.

#### 4.14 Impegno 9: Elite:

a) ha già integralmente ristorato i clienti che abbiamo inviato un fondato reclamo al Professionista nel 2022/2023 e fino a dicembre 2024.

b) si impegna ad offrire inoltre il ristoro integrale a tutti i clienti che abbiano inviato un reclamo da gennaio 2022, sino a dicembre 2024 (i.e. anche per i reclami ritenuti *prima facie* infondati dal Professionista).

c) Elite si impegna a porre in essere la misura (b dell'impegno n. 9 nel termine di 60 giorni dall'approvazione dei presenti impegni, da parte del Collegio dell'Autorità ed ad inviare contestualmente un apposito memorandum di ottemperanza.

\*\*\*

## 5. CONSIDERAZIONI CIRCA L'AMMISSIBILITÀ E L'IDONEITÀ DEGLI IMPEGNI A RIMUOVERE I PROFILI DI ILLEGITTIMITÀ CONTESTATI NELL'AVVIO DELL'ISTRUTTORIA:

5.1. Elite ritiene che i rimedi proposti siano misure correttive e funzionali ad eliminare profili di illegittimità della pratica tramite miglioramenti informativi<sup>1</sup> e prestazionali.

Gli impegni proposti sono pertanto una misura ammissibile nonché idonea a tutelare pienamente i consumatori interessati dalle pratiche commerciali asseritamente scorrette, in quanto le informazioni veicolate risulteranno di chiara ed immediata comprensione per il consumatore medio<sup>2</sup>.

I rimedi proposti prevedono altresì di mettere in mostra le modifiche apportate anche tramite un banner da inserire sulla home page del sito [volturacontratto.com](http://volturacontratto.com). Si rileva che detto rimedio è stato già considerato idoneo dall'Autorità in precedenti decisioni<sup>3</sup>.

Gli impegni proposti peraltro oltre a rendere chiare ed immediate le informazioni per i consumatori hanno altresì il pregio di dimostrare fattivamente le modifiche del *modus operandi* del professionista nelle pratiche commerciali, elemento dirimente al fine di poter addivenire ad una positiva valutazione complessiva degli impegni da parte di codesta Autorità<sup>4</sup>.

Su tale ultimo profilo si tenga presente che la predisposizione di un Programma di Compliance con la redazione di apposite Guidelines permetterà di rendere tutta la compagine societaria (che ricordiamo non essere italiana) pienamente consapevole della normativa consumeristica italiana e dell'interpretazione peculiare che della stessa danno codesti Uffici.

---

<sup>1</sup> Si veda ad esempio, provvedimento 22145 del 23 febbraio 2011, nel procedimento PS 4667 Facoltà Pentacostale – Rilascio laurea triennale.

<sup>2</sup> Come noto il Cons. di Stato con sentenza 4 marzo 2013, n. 1259 ha statuito che:

*“Una pratica commerciale è scorretta se risulta idonea ad indurre ad una decisione di carattere commerciale che il consumatore medio, cioè quello normalmente informato e ragionevolmente avveduto, avrebbe altrimenti potuto non prendere, tenuto conto delle caratteristiche del mercato in cui opera le proprie scelte, risultando con ciò violato il prioritario onere di diligenza gravante sul professionista.”*

<sup>3</sup> Si veda, provvedimento 26791 del 27 settembre 2017, nel procedimento PS10614 Candy Hoover – Garanzia Legale.

<sup>4</sup> Si veda provvedimento 20158 del 29 luglio 2009, nel procedimento PS1340 Zurich Assicurazioni-Disdetta Polizza Assicurativa.

L'Autorità dovrebbe in particolare tenere in debita considerazione nell'apprezzare l'idoneità dei presenti impegni che Elite si impegna a predisporre una sezione specifica per ogni condotta che le è stata contestata dall'Autorità.

Si fa presente che l'Autorità stessa ha reputato idonee la predisposizione di Guidelines in precedenti casi<sup>5</sup>.

Inoltre, l'ulteriore misura che prevede un programma formativo non potrà che accrescere in tempi rapidi tramite una formazione mirata nel gruppo Elite le conoscenze inerenti al diritto consumeristico ed alla sua attuazione pratica e ridurrà altresì il rischio di qualsiasi ulteriore possibile condotta anti-consumeristica e pertanto non potrà che essere valutato positivamente da codesta Autorità.

Infine, Elite ha già integralmente ristorato i clienti che abbiano inviato un fondato reclamo dal gennaio 2022 a dicembre 2024. Ad oggi Elite ha quindi già offerto ristori a 5.053 consumatori per un ammontare di Euro 204.032,17. La procedura con la quale il consumatore finale può richiedere il rimborso è stata dettagliatamente presentata agli Uffici dell'Autorità nel corso procedimento istruttorio ed in particolare con il primo riscontro alla richiesta di informazioni del 6 agosto 2024 (paragrafo 4) che pertanto deve essere qua interamente richiamata.

Da ultimo il Professionista si impegna ad offrire un ristoro integrale anche a tutti gli ulteriori consumatori che abbiano inviato un reclamo tra gennaio 2022 e dicembre 2024, anche nel caso in cui quest'ultimo sia stato considerato *prima facie* non fondato dal Professionista. Elite si impegna quindi a ristorare economicamente ulteriori 1203 consumatori per un totale di rimborsi di circa 42.086,22 Euro. I rimborsi avverranno attraverso la piattaforma online Stripe (link tramite un: <https://stripe.com/it>). Il procedimento con cui si procede al rimborso può essere visualizzato al seguente link: <https://drive.google.com/file/d/1H2rM-sJvf-elZ5WPXM7yBOAeQ-qmj4dP/view>. A detti 1203 consumatori sarà inoltre inviata una mail che li renderà edotti di avere diritto al ristoro economico nel pieno rispetto delle tempistiche dell'impegno n. 9.

Con detto ultimo impegno, pertanto, il Professionista si è impegnato a ristorare tutti quei consumatori che accedendo al sito di Voltura Contratto possano essere stati in qualche modo non resi sufficientemente edotti del fatto che Elite non ha alcun rapporto con le aziende che forniscono i servizi di luce / acqua e gas e che Voltura Contratto è tenuta ad una obbligazione di soli mezzi e non di risultato.

Si reputa peraltro che quest'ultima misura sia un correttivo proporzionale e pertinente agli addebiti contenuti nell'Avvio caratterizzato da concretezza ed efficacia, così come richiesto dalla giurisprudenza amministrativa<sup>6</sup>. Si tenga peraltro presente che l'ammontare economico dell'impegno 9 a cui va aggiunto l'esborso economico che comporterà la predisposizione e fattiva implementazione del programma di compliance sono per Elite un impegno finanziario estremamente rilevante che dimostra il vivo interesse

---

<sup>5</sup> Si veda provvedimento 20721 del 27 gennaio 2010, nel procedimento PS1580 – Nokia N 72-5 – Mancata Garanzia.; Si veda provvedimento PS6042 del 4 maggio 2011, nel procedimento PS6042 Auchan – Prodotti in Garanzia.

<sup>6</sup> Tar Lazio sentenza 15 giugno 2009, n. 5626.

del Professionista a modificare le proprie condotte in potenziale violazione della normativa anticonsumeristica.

Peraltro gli impegni che prevedono oltre che a forme di riparazione informativa e di *modus operandi* anche ristori economici nei confronti dei consumatori destinatari della pratica commerciale contestata sono stati ripetutamente ritenuti idonei da codesta Autorità<sup>7</sup>.

## 6. DURATA

I presenti impegni hanno una durata indefinita.

\*\*\*

Nel corso delle richiamate audizioni è altresì emerso che Volturacontratto.com offriva un secondo e diverso servizio di comparazione tra le tariffe delle Società Fornitrici delle utenze.

Sul punto si rileva che detto servizio è stato rimosso dal sito.

Detto servizio di comparazione era stato pensato ed implementato da Elite, al fine precipuo di differenziare la propria posizione rispetto a quella delle Società Fornitrici.

Stante le nuove misure proposte ed in particolare quelle che prevedono un nuovo layout della landing page - in cui sono riportati con modalità dinamica tutti i marchi delle aziende che forniscono i servizi - ed un banner di colore rosso che riporta dettagliatamente le modalità con cui i servizi sono proposti dal Professionista, si è deciso di fare cessare il servizio di comparazione.

Se codesta Autorità procedente infatti ritiene che gli impegni proposti da Elite siano sufficienti a garantire che i consumatori siano pienamente resi edotti dei servizi che Elite propone e del suo ruolo, il servizio di comparazione – che differenziava la posizione di Elite rispetto a quella delle Società Fornitrici - non è più necessario e quindi si è deciso di eliminarlo.

Peraltro si tenga presente che da un punto di vista operativo - e come è stato fatto presente nel corso della richiamata audizione - Elite Media commercializza i propri servizi tramite annunci sul motore di ricerca di Google, e le modalità sono tali per cui i consumatori finali vengono rediretti direttamente alle pagine dei moduli per procedere con il servizio di voltura, i cui layout sono stati ampiamenti presentati nel corso dei presenti impegni.

Nei menzionati moduli pubblicitari - che sono di fatto il driver del business - non viene fatta alcuna menzione al servizio di comparazione.

Di fatto quindi Elite non ha mai fattivamente implementato il richiamato servizio di comparazione e quindi neanche ricevuto *complaint* con richieste di rimborso inerenti a detto servizio.

---

<sup>7</sup> Si veda, provvedimento 26791 del 27 settembre 2017, nel procedimento PS10614 Candy Hoover – Garanzia Legale.

\*\*\*

Alla luce di tutto quanto sopra, Elite è convinta di avere proposto un completo articolato rimediale, volto a rispondere a tutti i rilevi posti dagli Uffici dell'Autorità. Il Professionista resta comunque a disposizione degli Uffici, per migliorare ulteriormente l'impianto rimediale proposto.

In conclusione si confida, nell'accoglimento delle presenti istanze e si porgono i nostri migliori e più cordiali saluti.

Cordiali saluti,



Avv. Paolo Grandi



Avv. Amedeo Della Croce